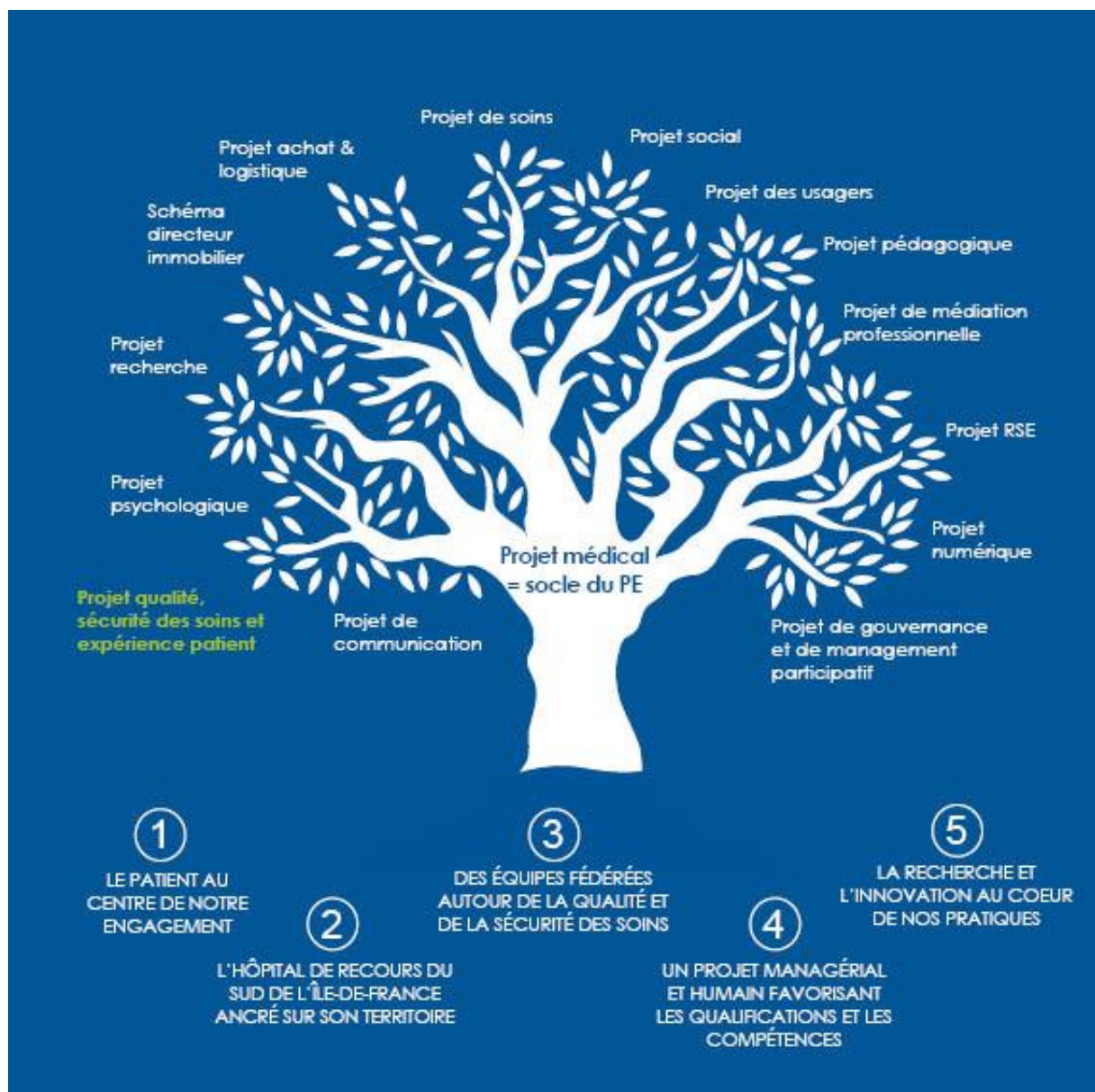


PROJET QUALITÉ, SÉCURITÉ DES SOINS ET EXPÉRIENCE PATIENT



SOMMAIRE

1. Introduction	3
2. Nos 4 engagements : une sécurité optimale pour des soins de qualité	5

1. Introduction

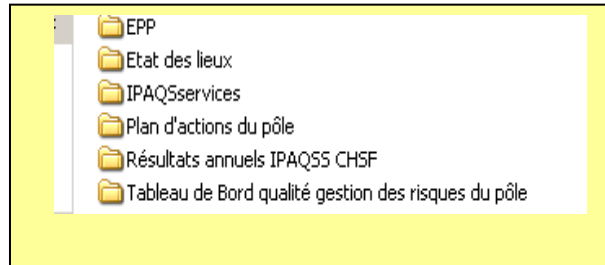
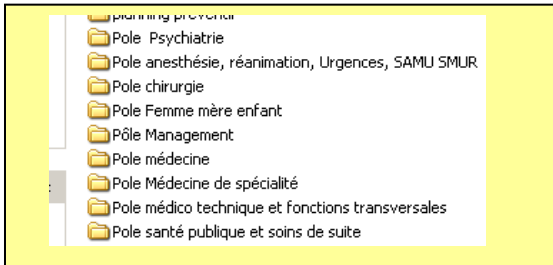
Le projet « qualité, sécurité des soins et expérience patient » a pour objectif de définir les orientations stratégiques en matière de qualité et de sécurité des soins. Il est une des composantes du projet d'établissement.

La politique qualité, sécurité des soins et expérience patient engage la Direction Générale, la Commission Médicale d'Etablissement et l'ensemble des professionnels. Elle est définie et pilotée au niveau stratégique de l'établissement et mise en œuvre par les secteurs d'activité, à leur niveau.

La Direction Soins, Qualité, Gestion des risques pilote, anime et fédère la démarche qualité. Elle travaille en étroite collaboration avec les acteurs institutionnels ainsi qu'avec les pôles et notamment les référents qualité gestion des risques de chaque secteur.

Les objectifs propres des pôles en matière de qualité et de gestion des risques (QGDR) sont définis dans les contrats de pôle en concertation avec la Direction Soins/Qualité, gestion des risques. Des indicateurs de suivi sont déterminés et suivis, permettant de mesurer le niveau d'atteinte de ses objectifs lors des dialogues de gestion. Ces indicateurs complètent les indicateurs nationaux obligatoires dont le suivi est également assuré.

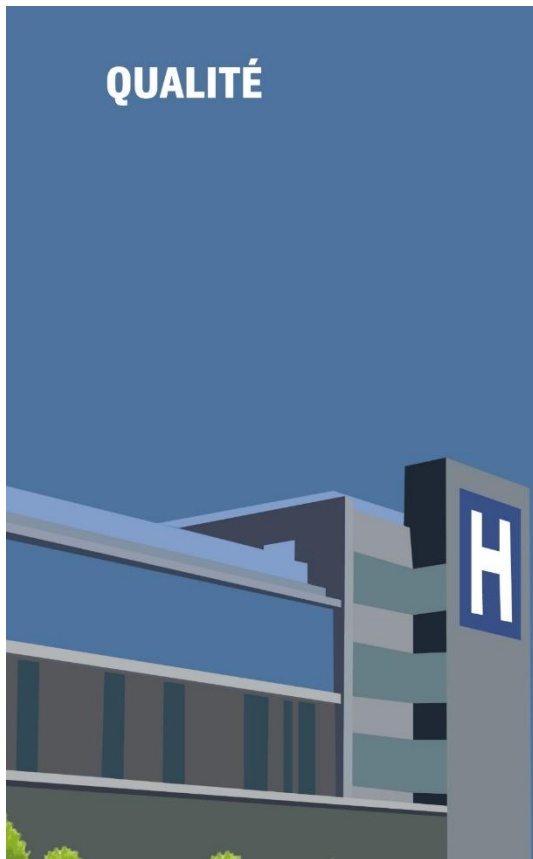
Cette politique est déclinée en un programme global d'actions QGDR (PAQSS). Ce dernier contient des actions déclinées de cette politique, des actions d'amélioration ciblées dans les secteurs et identifiées à partir des RMM, REMED, EPP, analyse d'EI ; mais également des actions d'amélioration à l'initiative des secteurs. Ce programme est ensuite décliné en plans d'actions par pôle/secteur d'activité. Le plan d'action et le tableau de bord de chaque pôle sont disponibles sur un espace qualité/gestion des risques (répertoire informatique) créé pour chaque pôle sur le lecteur O. Il s'agit d'un espace de centralisation de la démarche qualité du pôle, de partage et d'échange entre les pôles et la Direction Soins, qualité/gestion des risques.



La politique qualité, sécurité des soins et expérience patient de l'établissement est définie à partir des retours de des patients et des usagers (Commission des Usagers : CDU, réclamations, remerciements, patient traceur) ; mais également à partir de l'analyse et de la hiérarchisation des risques notamment dans le cadre du compte qualité.

Les axes directeurs de la politique qualité, gestion des risques sont principalement :

- ✓ Assurer la Qualité et la sécurité de la prise en charge des patients à toutes les étapes notamment par le déploiement du dossier patient informatisé et de ses interfaces, par le développement de la culture qualité sécurité des soins.
- ✓ Obtenir la certification HAS de l'établissement ainsi que les accréditations COFRAC sur les différents secteurs concernés (laboratoire de biologie médicale, recherche de légionnelles dans l'eau, lait maternel...).
- ✓ Ecouter et prendre en compte les attentes et besoins des usagers, notamment les recommandations de la CDU, ainsi que des professionnels afin d'améliorer et d'optimiser l'ensemble des prestations offertes aux patients de l'établissement.



POLITIQUE QUALITÉ, SÉCURITÉ DES SOINS ET EXPÉRIENCE PATIENTS 2022-2025

CERTIFICATION V14	CERTIFICATION 2024
DÉLIVRÉE PAR LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ EN JANVIER 2018	VISITE DE LA HAS PROGRAMMÉE EN AVRIL 2024

Notre politique traduit la volonté du Directeur Général, des Présidentes de CME du CHSF et du CH d'Arpajon et de la Coordonnatrice Générale des Soins à :

- développer et diffuser une culture de la qualité et de la sécurité des soins fondée sur une dynamique d'évaluation collective ;
- faire de l'amélioration de la prise en charge et de la satisfaction des patients, une préoccupation permanente partagée par tous les acteurs.

4 ENGAGEMENTS

ÊTRE RÉSOLUMENT ORIENTÉ PATIENT	SÉCURISER LES SOINS	FÉDÉRER LES ÉQUIPES AUTOUR DE LA QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS	AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE GRÂCE À NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
---------------------------------	---------------------	---	--

ACCREDITATIONS COFRAC	<ul style="list-style-type: none"> - Laboratoire de Biologie médicale (biochimie, hématologie, bactériologie-microbiologie) - Laboratoire d'Hygiène hospitalière (environnement, épidémiologie, lait maternel)
CERTIFICATION AFB	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe de coordination hospitalière de Prélèvement d'Organes et de Tissus

La politique qualité, sécurité des soins et expérience patient 2022 – 2025 traduit la volonté du Directeur Général, des Présidentes de CME et de la Coordonnatrice Générale des Soins à :

- Développer et diffuser une culture de la qualité et de la sécurité des soins fondée sur une dynamique d'évaluation collective.
- Faire de l'amélioration de la prise en charge et de la satisfaction des patients, une préoccupation permanente partagée par tous les acteurs.

Elle est fondée autour de 4 axes principaux cohérents et indissociables les uns avec les autres convergents et centrés sur l'expérience patient.

La politique qualité, sécurité des soins et expérience patient 2022 – 2025 fixe les orientations dans lesquelles s'inscrivent les pôles et les services, garantissant ainsi la cohérence de l'ensemble des démarches. Elle se décline dans un programme d'actions mis en œuvre au quotidien par nos professionnels.

La politique qualité, sécurité des soins et expérience patient 2022 – 2025 est communiquée au niveau stratégique au travers d'une feuille de route puis au niveau opérationnel via une charte qualité fixant nos engagements 2022 – 2025.

2. Nos 4 engagements : une sécurité optimale pour des soins de qualité

NOS ENGAGEMENTS
UNE SÉCURITÉ OPTIMALE POUR DES SOINS DE QUALITÉ

ÊTRE RÉSOLUTIONNEMENT ORIENTÉ PATIENT

- RÉPONDRE**
AVEC BIENVILLANCE AUX BESOINS DE NOS PATIENTS
- SOLLICITER**
L'ENGAGEMENT DU PATIENT ET RECUEILLIR SON EXPÉRIENCE
- RECHERCHER**
LA PRISE EN CHARGE OPTIMALE POUR LE PATIENT
- ASSOCIER**
LES PROCHES ET AIDANTS AUX PARCOURS DE SOINS

SÉCURISER LES SOINS

- PENSER**
SÉCURITÉ DES SOINS DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES
- PROMOUVOIR**
L'INTÉGRATION ET L'ÉVALUATION DES PRATIQUES SÉCURITÉ DES SOINS
- OBTENIR**
L'EXEMPLARITÉ ET LA VIGILANCE PARTAGÉE ENTRE PROFESSIONNELS
- RESPONSABILISER**
CHAQUE PROFESSIONNEL DANS SES ACTES ET MAÎTRISER LES RISQUES

FÉDÉRER LES ÉQUIPES AUTOUR DE LA QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

- DONNER**
DU SENS À LA QUALITÉ ET À LA SÉCURITÉ DES SOINS
- SATISFAIRE**
AUX STANDARDS LES PLUS ÉLEVÉS DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
- IMPULSER**
UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE PAR L'INNOVATION PARTICIPATIVE
- PROMOUVOIR**
LE TRAVAIL EN ÉQUIPE PLURI PROFESSIONNELLE ET PLURIDISCIPLINAIRE

AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE GRÂCE À NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

- GARANTIR**
À NOS ÉQUIPES DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL EN FAVORISANT LEUR QUALIFICATION
- IMPULSER**
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
- PROMOUVOIR et CONTRIBUER**
À LA RECHERCHE CLINIQUE ET AUX DÉMARCHES D'INNOVATION
- FAVORISER**
LES PARCOURS DE SOINS SUR LE TERRITOIRE

VOUS SOIGNER, VOUS ACCOMPAGNER

Centre Hospitalier Arpajon | Centre Hospitalier du Francilien | Qualité Sécurité des Soins Expérience patient | Politique Qualité Sécurité des Soins 2022-2025, Direction Commune CHA-CHSF

<p>1 Etre résolument orienté patient</p> <p>Etre résolument orienté patient c'est permettre l'innovation autour du projet personnalisé de soin. Chaque projet est unique et fondé sur la co-construction avec nos patients qui deviennent alors de véritables partenaires dans leur prise en charge. C'est aussi promouvoir l'implication institutionnelle et une communication partagée tout au long du parcours de soins. Notre première priorité est de toujours satisfaire les besoins et attentes de nos patients et de leur entourage.</p> <p>NOS OBJECTIFS</p> <p>Solliciter l'engagement du patient pour le rendre acteur de sa prise en charge</p> <p>Développer le recueil de l'expérience patient pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins,</p> <p>Mobiliser les professionnels sur leur cœur de métier pour la recherche du résultat optimal pour le patient,</p> <p>Associer les proches et aidants aux parcours de soins des patients.</p>	<p>2 Développer une culture sécurité des soins : une dimension impulsée au plus haut niveau de la gouvernance</p> <p>La gouvernance place au plus haut niveau de ses priorités la sécurité des soins et l'impulse au cœur de la culture de ses établissements de santé. Ainsi, elle réaffirme en permanence la sécurité des soins comme un impératif absolu.</p> <p>NOS OBJECTIFS</p> <p>Ancre la culture sécurité des soins dans les pratiques professionnelles,</p> <p>Accompagner au quotidien les professionnels dans l'intégration et l'évaluation des pratiques sécurité,</p> <p>Obtenir l'exemplarité et soutenir la vigilance partagée,</p> <p>Responsabiliser chaque professionnel pour la maîtrise des risques liés à leurs pratiques afin qu'ils deviennent vecteur de l'engagement sécurité auprès de son équipe.</p>	<p>3 Fédérer les équipes autour du management de la qualité et de la sécurité des soins</p> <p>Notre politique est portée par un système de management intégré qualité sécurité des soins. Il repose sur une organisation claire, définie et connue de tous, des activités hospitalières, supportée par des fonctions transversales robustes. Le déploiement et la mise en œuvre de ce système est réfléchi au plus proche des problématiques métiers. Il s'opère selon des objectifs stratégiques et partagés visant invariablement à l'amélioration des pratiques.</p> <p>NOS OBJECTIFS</p> <p>Satisfaire aux standards les plus élevés : la nouvelle certification de la HAS,</p> <p>Redéfinir la notion de qualité sécurité des soins et donner du sens,</p> <p>Impulser une dynamique d'amélioration continue en favorisant les démarches d'innovation participatives,</p> <p>Promouvoir le travail en équipe pluri professionnelle et pluridisciplinaire</p>	<p>4 S'inscrire dans une démarche de responsabilité sociétale pour l'amélioration de la performance</p> <p>Nos activités évoluent dans un système de management au-delà de nos centres hospitaliers. Prendre en compte les besoins et les attentes de nos parties intéressées tout en nous responsabilisant davantage sur l'environnement qui nous entoure est l'une de nos priorités majeures dans les années à venir.</p> <p>NOS OBJECTIFS</p> <p>Affirmer les démarches de qualité de vie au travail et garantir de bonnes conditions de travail,</p> <p>Garantir la qualité et la sécurité des soins au travers de la formation et de la qualification de nos équipes,</p> <p>Intégrer le développement durable à notre système de management qualité sécurité des soins et mettre en œuvre des actions concrètes au quotidien,</p> <p>Promouvoir et contribuer à la recherche clinique et aux démarches d'innovation,</p> <p>Favoriser les parcours de soins sur le territoire.</p>
--	--	---	--